



## Moderniser les ressources de Ridgeback

Réduire les coûts, accroître le contrôle et favoriser la souplesse dans une moyenne entreprise pétrolière et gazière



**B**asée à Calgary, en Alberta, Ridgeback Resources Inc. (<https://ridgeback.com/>) est une entreprise pétrolière et gazière privée en activité dans les secteurs de l'exploration, du développement et de la production de pétrole et de gaz naturel dans l'Ouest canadien, principalement en Saskatchewan et en Alberta. L'entreprise emploie près de 250 personnes et produit l'équivalent de 22 000 barils de pétrole par jour. Constituée en société en 2016, Ridgeback a acquis les actifs et activités commerciales d'un producteur en processus de restructuration. Sous la direction d'une équipe dotée d'une solide expérience en pétrole et gaz naturel, Ridgeback s'est rapidement positionnée comme une entreprise énergétique gagnante.

### Problèmes hérités du passé

La dynamique équipe de direction a rapidement entrepris de moderniser les actifs dont elle a hérité. Elle a ainsi étudié chaque possibilité de maximiser sa productivité et son potentiel opérationnel au moyen d'une technologie de pointe. Dans le cadre de ses efforts de modernisation, l'équipe des Services d'information (SI) de Ridgeback s'est penchée sur les services téléphoniques désuets et les tarifs interurbains élevés qui y étaient associés.

« C'était une question de coûts. Nous avons assez de lignes PRI pour répondre aux besoins d'une entreprise deux fois plus grande que Ridgeback. Les tarifs interurbains élevés étaient basés sur un vieux contrat que notre fournisseur se montrait réticent à rajuster. »

Kyle Rudolph,  
dir. des Services d'information,  
Ridgeback Resources

« À notre première discussion, il y avait au moins quatre experts de ThinkTel au bout du fil, ce qui est formidable. L'équipe technique nous avait clairement indiqué tout ce qui devait être fait. »

Naheed Visram,  
chef d'équipe des  
Services d'infrastructure  
de TI, Ridgeback Resources

### Quête d'économies

Soumise à un contrat rigide et léonin conclu avec un fournisseur de services traditionnels, l'équipe des SI de Ridgeback a constaté qu'il serait facile d'économiser en modernisant son système téléphonique, sans perturbations notables. **En comparaison d'autres secteurs de transformation numérique, l'entreprise pouvait rapidement moderniser son système téléphonique avec un minimum de risques.** Ridgeback s'est tournée vers ThinkTel, une division de Distributel dont le réseau téléphonique connaît la croissance la plus rapide au Canada.

### ThinkTel entre en scène

ThinkTel a accéléré le processus du déploiement par son approche caractéristique d'appels aux clients. Avec des experts techniques et des gestionnaires de relations au bout du fil, l'équipe de ThinkTel a répondu aux questions et préoccupations d'ordre technique sur le processus de migration. **L'équipe de Ridgeback savait parfaitement à quoi s'en tenir avant de signer tout contrat ou de s'engager de quelque façon.** L'approche collaborative et sans pression de ThinkTel à l'étape de découverte a procuré la confiance nécessaire à l'équipe des TI de Ridgeback pour donner le coup d'envoi au projet pilote d'un mois.

« Dès le premier ou deuxième jour du déploiement, nous avons sollicité l'aide de ThinkTel pour que nos deux jonctions SIP puissent procéder à l'équilibrage des lignes. Ils nous ont aidés avec plaisir. »

Naheed Visram,

### Migration fluide

À la suite d'un projet pilote réussi ayant permis de démontrer la faisabilité du concept de la Jonction SIP, Ridgeback a donné le feu vert à ThinkTel pour la migration de ses lignes téléphoniques traditionnelles. Du début à la fin, le processus de migration s'est déroulé sur une période de deux mois et demi sans causer d'interruption, comme promis. ThinkTel a aidé Ridgeback sur les plans de la configuration technique et du transfert des numéros auprès de son ancien fournisseur, en faisant part des meilleures pratiques de gestion des coûts. L'équipe de ThinkTel chargée de la migration a aussi recommandé à Ridgeback de mettre à profit son infrastructure existante afin d'obtenir un niveau de redondance auxiliaire supplémentaire.

« Je dirais que notre plus grande réussite est d'avoir réduit la facture téléphonique de notre siège social de 75 à 80 pour cent. »

Kyle Rudolph

« C'est merveilleux parce que nous pouvons surveiller l'adoption et l'utilisation en temps réel grâce au portail uControl de ThinkTel. Nous pouvons aussi confirmer que la capacité convient à nos besoins, et nous payons uniquement pour ce que nous utilisons. »

Kyle Rudolph

### Retombées importantes en coulisse

Dès le départ, Ridgeback a immédiatement réalisé des économies considérables, **réduisant les factures de son bureau central de 75 à 80 pour cent**. De telles économies peuvent justifier à elles seules la migration, mais l'entreprise profite en outre d'une solution téléphonique largement plus évolutive. Ridgeback pourrait doubler de taille dès demain en accueillant 250 autres employés, et configurer les canaux requis en quelques secondes seulement auprès de ThinkTel. Au lieu d'attendre plusieurs jours, voire des semaines, et d'acquitter des coûts élevés pour apporter des changements à son compte, Ridgeback peut obtenir toute la capacité requise au moment voulu.

### « L'un des meilleurs tableaux de bord pour la téléphonie »

Le portail uControl de ThinkTel permet à l'équipe des SI de Ridgeback de surveiller et gérer elle-même son service. Elle peut aussi s'autoapprovisionner en numéros de téléphone à tout moment, 365 jours par année, sans coût supplémentaire. Cette nouvelle expérience client se démarque nettement de l'ancienne, où les inconvénients étaient nombreux et la rapidité d'exécution, absente. Par le passé, Ridgeback devait appeler les gestionnaires de comptes de son ancien fournisseur pour demander les changements voulus et planifier ensuite les visites des techniciens. Dans un contexte d'affaires où chaque minute compte, la rigidité et le manque d'empressement du précédent fournisseur ne manquent à personne.

« Le portail uControl de ThinkTel est l'un des meilleurs tableaux de bord que j'ai utilisé pour les services de télécommunications. Il offre une vision d'ensemble, en plus d'être très clair et facile à utiliser. Lors de ma première utilisation, je n'ai eu aucun mal à y naviguer. C'était comme si je l'utilisais depuis des années. »

Naheed Visram



### Aucun changement pour les employés

Au fil de la migration progressive des employés de Ridgeback, ceux-ci n'ont rapporté aucun problème quant au système téléphonique. En fait, plusieurs ignoraient que leur système avait changé. Mais pourquoi en aurait-il été autrement? Les employés de Ridgeback ont continué à utiliser les mêmes combinés et numéros de téléphone. **Malgré tous**

**les changements en coulisse, l'expérience utilisateur est demeurée inchangée et n'a nécessité aucune formation ni aucun changement dans l'utilisation.** Par le fait même, il n'y a pas eu d'interruption, de retard, de plainte ni d'opposition à l'adoption.

« Nous avons aimé travailler avec ThinkTel, et l'équipe de migration a été très efficace. Dès que nous avons un problème, ils nous aidaient aussitôt, ce qui est essentiel. Cela dit, nous avons appris l'importance de bien maîtriser son inventaire. »

Naheed Visram

« À une certaine époque, plusieurs entreprises avaient peur d'abandonner le service téléphonique traditionnel pour passer à un service de voix par IP, en s'inquiétant de la qualité. Elles n'auront aucun souci à se faire avec ThinkTel. »

Kyle Rudolph

### Quelques excellents conseils

L'équipe de Ridgeback indique avoir vécu quelques ennuis de son côté pendant la migration, qu'elle attribue à la liste incomplète des numéros de téléphone accumulés au fil des ans. **Une meilleure gestion de l'inventaire complet des numéros qu'ils utilisent et possèdent aurait favorisé une migration sans faille.** Malgré tout, grâce au soutien de l'équipe de ThinkTel chargée de la migration, Ridgeback a rapidement résolu ces problèmes et ne regrette rien.

## Avantages

- Économies** En se libérant d'un contrat de service désavantageux et de frais interurbains élevés, Ridgeback a réduit ses factures téléphoniques de 75 à 80 %!
- Qualité** L'architecture de la solution fournie par ThinkTel isole le trafic de la voix des autres utilisations Internet pour préserver une qualité d'appel optimale.
- Fiabilité** Ridgeback bénéficie maintenant d'un plan de reprise après sinistre et de mesures de redondance pour optimiser la continuité de ses activités.
- Aucune perturbation** Les employés de Ridgeback n'ont pas eu besoin de nouveaux appareils, de formation ni de changer leurs habitudes pour adopter cette nouvelle technologie.
- Flexibilité** L'équipe des SI de Ridgeback peut gérer ses propres canaux et s'autoapprovisionner en numéros de téléphone, en tout temps et sans coût supplémentaire.
- Souplesse** L'entreprise a délaissé un contrat rigide, coûteux et léonin avec un grand fournisseur, préférant une entente de paiement à l'utilisation.
- Évolutivité** Ridgeback peut facilement ajouter de nouveaux services infonuagiques pour améliorer la garantie de disponibilité, la qualité d'appel et la performance.

## 10 raisons de choisir ThinkTel

Les fournisseurs ne s'équivalent pas tous! Nous sommes devenus le partenaire en téléphonie le plus renommé au Canada grâce à notre expertise et notre expérience.

- 1. Chef de file** Le premier à avoir commercialisé les services SIP au Canada, ThinkTel est un partenaire de choix en téléphonie pour les entreprises Fortune 100, les gouvernements et les établissements.
- 2. Couverture mondiale** D'autres fournisseurs pourraient vous vendre un canal SIP pour chaque ville où vous voulez être, et les coûts grimpent rapidement! ThinkTel vous offre une Jonction SIP pour le monde entier.
- 3. Paiement à l'utilisation** À l'inverse d'autres services qui vous contraignent à des prix statiques, vous ne payez que pour ce que vous utilisez avec ThinkTel. Le coût s'aligne sur vos besoins.
- 4. SureCall** Profitez d'une continuité opérationnelle absolue avec notre système de reprise par excellence. Géré de façon manuelle ou automatique, SureCall est offert gratuitement avec nos services.
- 5. Technologie** Notre réseau national de voix hautement redondant prend en charge plusieurs fournisseurs ou chemins de réseau et jusqu'à huit passerelles IP en simultané.
- 6. Assurance de la qualité** Pour assurer une expérience exceptionnelle, nous testons l'équipement dont vous avez besoin pour la Jonction SIP dans notre laboratoire avant votre déploiement.
- 7. Compatibilité** ThinkTel utilise les meilleures technologies IPBX au monde. Nous sommes certifiés auprès d'au moins 30 marques d'équipement d'origine, dont Microsoft, Cisco, etc.
- 8. Axé sur le client** Nous collaborons avec vous pour déployer un service SIP qui convient à la taille de votre organisation et à vos besoins uniques, tout en optimisant vos capacités actuelles.
- 9. Souplesse** Que votre organisation soit en croissance ou en quête de rationalisation, unifier vos communications dans le nuage vous procure la flexibilité nécessaire pour évoluer.
- 10. Expertise** ThinkTel s'est taillé une place de choix comme chef de file grâce à des milliers de déploiements vocaux réussis. Nous apprécions la complexité des défis à relever!

## Apprentissages

Les organisations qui envisagent de délaisser les lignes PRI traditionnelles pour adopter une solution de téléphonie numérique moderne peuvent tirer des leçons importantes de l'histoire de Ridgeback.

- 1. Soyez avantagés** – En optant pour une solution de Jonction SIP de ThinkTel, Ridgeback profite de nombreux avantages, dont d'importantes économies.
- 2. Modernisez-vous** – En comparaison d'autres secteurs de transformation numérique, les organisations peuvent moderniser rapidement leur système téléphonique, sans interruption.
- 3. Préparez l'inventaire** – Pour éviter les problèmes de migration, les organisations doivent dresser l'inventaire complet des numéros qu'ils utilisent et doivent transférer.

## Liens

[Ridgeback Resources](#)

[ThinkTel](#)

[À propos de la Jonction SIP](#)

Répondez  
à l'appel du nuage !

Moderniser les ressources de Ridgeback

1-866-92THINK (928-4465)  
WWW.THINKTEL.CA

Fondée en 1988, Distributel est une entreprise de télécommunications privée et indépendante ayant près de 30 ans de succès à son actif.